



[編集] 東京地下鉄株式会社 鉄道本部 安全・技術部
Tokyo Metro Co., Ltd.

安全報告書へのご意見募集

「安全報告書2026」の内容や東京メトロの安全への取組についてのご意見・ご質問は、「東京メトロお客様センター」又は「東京メトロホームページ」までお寄せください。



〒103-0015
東京メトロ
お客様センター



東京メトロホームページ
<https://www.tokyo-metro.jp/>

※ 画面最下段の「お問い合わせ」内にあるお問い合わせ先より
ご意見をお寄せください。

2026年8月発行



ユニバーサルデザイン(UD)の考え方にに基づき、より多くの人に
見やすく読みまちがえにくいデザインの文字を採用しています。



安全報告書2026

TOKYO METRO ANNUAL SAFETY REPORT

東京地下鉄株式会社

CONTENTS

ミッション・トップメッセージ 1

安全方針 3

- ・ 私たちの決意
- ・ 安全に関する基本的な方針

安全重点施策 4

- ・ 安全防災対策の重点目標

お客様の安全を第一に 5

- ・ 過去に発生した重大な事案を踏まえた対策

安全管理体制 6

- ・ 安全の確保に係る体制
- ・ 安全管理の方法
- ・ 社員と経営層とのコミュニケーション

安全文化の醸成 9

- ・ 安全を最優先とする企業風土の形成
- ・ ヒューマンファクターの概念の浸透
- ・ 部門間連携強化による総合力の発揮
- ・ PDCAサイクルによる安全管理体制の強化

安全設備 11

- ・ 安全・サービスへの投資
- ・ 駅とホームの安全対策
- ・ ホーム床面と車両の隙間・段差対策
- ・ 駅と列車の安全
- ・ お客様が利用される駅設備、車両及び鉄道施設の点検・保守

危機管理 17

- ・ 事故発生時の非常体制の確立
- ・ 災害対策
- ・ 鉄道テロ対策
- ・ 列車内傷害・放火事件を踏まえた対応
- ・ 車内非常用設備等の表示共通化

人財育成 23

- ・ 社員の研修

安全に関する年間の取組 24

- ・ 2025年度開催行事

鉄道事故等への対応 25

- ・ 鉄道事故等の発生状況
- ・ 鉄道事故等の事例

安全性向上への取組 27

- ・ 発煙・発火事案に対する対応
- ・ 安全の啓発活動
- ・ 安全に対する取組紹介
- ・ ヒヤリ・ハット情報による改善の取組
- ・ 安全の研究開発

ミッション

東京を 走らせる力

私たち東京メトログループは、
首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う事業者として
首都東京の都市機能を支え、
都市としての魅力と活力を引き出すとともに、
優れた技術力と創造力により、
安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、
東京に集う人々の生き活きとした毎日に貢献します。

安全報告書 2026について

東京メトロは、鉄道事業法第19条の4に基づき、事業年度ごとに安全報告書を発行しています。本報告書では、お客様との安全に関するコミュニケーションをさらに深めるため、より見やすく分かりやすい誌面構成を意識し、東京メトロの輸送の安全の確保に関する取組を幅広くご紹介しています。

- 対象範囲／東京地下鉄株式会社（単体）
- 対象期間／2025年4月～2026年3月

TOP MESSAGE

たゆみなき 「安全」の追求は 企業価値の根幹。

たゆみなき「安全」の追求・お客様視点に立った
質の高い「サービス」の提供は企業価値の
根幹であり不変です。



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長 小坂 彰洋

平素より東京メトロをご利用いただき、誠にありがとうございます。

東京メトロは、東京都区部を中心に9路線195.0km、180駅からなる地下鉄ネットワークを運営し、7路線で他社との相互直通運転を行うなど、首都圏交通ネットワークの中核を担う企業です。「東京を走らせる力」をグループのミッションとし、首都東京の都市機能を支え、都市としての魅力と活力を引き出すとともに、優れた技術力と創造力により、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、東京に集う人々の生き活きとした毎日に貢献することを目的に活動しています。

当社は、2025年4月より中期経営計画「Run！～次代を翔ける～」をスタートさせました。本計画に合わせて、ミッションである「東京を走らせる力」を中心に、実現したい未来である「ビジョン」、全てのステークホルダーへの提供価値である「バリュー」、そして私たちが大切にしている精神である「スピリット」からなる経営指針を新たに策定いたしました。この「スピリット」としては『たゆみなき「安全」の追求』を「私たちの決意」の1つとして掲げています。

2000年3月8日に発生させた日比谷線列車脱線衝突事故の反省に立って、二度とこのような大事故を繰り返さないよう、当該事故をはじめとした過去の教訓に基づく安全対策の実施はもちろんのこと、東京メトログループ全役員・社員を対象とした安全研修、ヒューマンファクターに着目した事故の分析等、たゆみなき「安全」の追求に取り組んでいます。

まず、大規模自然災害への備えを重要な経営課題と捉えています。首都直下地震のみならず、富士山噴火による降灰への備え、荒川氾濫をはじめとする大規模水害対策など、発生頻度は低いものの、社会的影響が極めて大きい事象を想定し、設備対策、運行判断基準、情報提供体制、社員の行動基準の整備を進めています。

次に、駅における転落事故防止という長年の課題に対し、ホームドアの設置を1991年から進め、2025年度末に大規模改良工事中の東西線南砂町駅の一部ホームを除く全駅への設置が完了しました。これにより、ホームから線路内への転落や列車との接触を防止し、お客様により安心してご利用いただける環境を整備しました。今後も設備の適切な維持管理と運用改善を通じて、安全の確保に努めてまいります。

一方で、駅構内や列車内における不法・危険行為への備えも、公共交通機関として極めて重要な責務です。2025年5月に南北線東大前駅で発生した傷害事件は、多くのお客様に不安を与える事象であり、当社として重く受け止めています。警察をはじめとした関係機関と緊密に連携し、駅社員・乗務員の警戒体制の強化、防犯設備の活用、不審者対応に関する教育・訓練の充実など、お客様と社員の命を守るための取組を継続しています。

昨今の輸送障害について申し上げますと、2025年7月には副都心線東新宿駅構内での転てつ器損傷及び速度超過事案さらに2026年4月には、銀座線浅草駅構内における施設トラブルにより、運転を長時間見合わせる事態になりました。度重なる輸送障害により、多くのお客様にご迷惑をおかけしたことを、心より深くお詫び申し上げます。2025年7月の事故では、事象を重く受け止め、外部有識者の知見も取り入れながら原因の徹底分析を行い、設備面での水平展開、総合指令所を中心とした情報共有・確認会話の強化など、再発防止策を実施しています。

本報告書は、2025年度における当社の鉄道事業の安全確保に向けた取組及び事故・事象の発生状況とその再発防止策を報告するものです。本書を通じて、東京メトロの安全への取組をご理解いただくとともに、皆様からの率直なご意見・ご要望をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。



安全方針

安全に関する基本的な方針は、安全管理規程に定めるほか、お客様へ向けた安全とサービスに関する考え方として経営指針に位置づけた「私たちの決意」「たゆみなき「安全」の追求」をもとに定めています。



安全重点施策

安全管理体制を確立する取組の一つとして、安全方針に沿って年度ごとに中期経営計画や輸送障害等の発生状況を踏まえ「安全防災対策の重点目標」として策定し、社長から全役員・社員へ向けて周知しています。

私たちの決意

お客様の安全を第一に、たゆみなき「安全」の追求・お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供からなる「私たちの決意」と、自律・挑戦・協働からなる「私たちの志」を大切にします。

たゆみなき「安全」の追求

2000年3月8日、中目黒において日比谷線列車脱線衝突事故を起こしました。

私たちは、事故の反省に立って、このような悲惨な事故を決して繰り返さないという固い決意を持ち、輸送の安全に対する意識の改革や設備改良に取り組んできました。

私たちは「安全」を確保するためには、全社員がお客様の安全を第一に、たゆまぬ努力を継続することが必要であると考えます。日比谷線列車脱線衝突事故を風化させることなく、職種を問わず、新人からベテランに至る全社員が、安全を最優先する意識を持ち、組織能力としての「現場力」を高めるとともに、新技術の導入などにより、さらなる安全文化を築き上げることが私たちの大きな務めです。

たゆみなき「安全」の追求、これが鉄道を運行する私たち東京メトログループの使命です。

安全に関する基本的な方針

安全に関する基本的な方針は、安全管理規程に次のように定めています。

社長は、輸送の安全の確保を第一の課題として、「たゆみなき安全の追求」のために、安全に関する基本的な方針を次のとおり定める。

(1) 安全の最優先

過去の悲惨な事故を繰り返してはならないという強い決意のもと、自らの使命と責任を認識し、安全を最優先する意識を持つ。

(2) 継続的改善による事故未然防止及び災害対応

自ら業務の改善に努めるとともに、予防保全を推進することにより、事故の未然防止及び災害による被害の防止に取り組み、東京メトログループ一体となって安全を追求する。

輸送の安全に係る役職員等の行動規範

経営方針に基づき社員が取るべき行動を示したものです。

- (1) 安全の確保を最優先とし、一致協力して輸送の使命を達成することに努める。
- (2) 輸送の安全に関する法令及びこれに関連する規程類をよく理解するとともに、これを遵守し、厳正かつ忠実に職務を遂行する。
- (3) 職務の遂行に当たり、憶測によらず確認を励行し、疑いのあるときは、最も安全と思われる取扱いを行う。
- (4) 事故、事故のおそれがある事態、災害その他輸送の安全の確保に支障を及ぼすおそれがある事態が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、相互に協力して速やかに安全かつ適切な処置をとる。
- (5) 輸送の安全に関する状況を理解するとともに、安全に係る情報を迅速かつ正確に関係各所に伝達し、その共有化を図る。
- (6) 積極的な情報交換及び意思疎通により組織を越えて連携し、常に問題意識を持って継続的に業務の改善を行う。
- (7) 輸送の安全に関する設備を充実させるとともに、適切な維持管理により、常に健全な状態に保つことに努める。
- (8) 知識の習得、技術・技能の維持・伝承に努めるとともに、事故に至る前の事象に関する情報の収集・活用により、事故の未然防止を図る。
- (9) 平時から自然災害の発生に備えることにより、被害及び旅客の混乱の防止並びに早期復旧に努める。

※「輸送の安全」とは、列車の運転のみならず、お客様が利用される施設や自然災害対策設備などを含むお客様の安全に係る全てのものを指している。

安全防災対策の重点目標

2025年度の安全防災対策の重点目標は「1 自社に起因する事故等の防止」、「2 ヒューマンエラー対策の推進」、「3 事故・災害・事件対応の充実」、「4 請負工事及び委託作業における事故防止」を定め、この目標に基づき各部、各所属ではそれぞれ年度目標を設定し、全役員・社員一人ひとりが達成に向けて取組むことで安全管理体制の継続的な見直しと改善を図り、更なる安全性の向上に努めました。



訓示第1号

2025年度安全防災対策の重点目標

東京メトロは、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う交通事業者であり、安全・安定輸送の実現と強靱で安心な交通インフラの構築を目指すことが最も重要な使命です。お客様や地域・社会から信頼される鉄道会社として、東京メトログループ全役員・社員が一体となり、高いプロ意識を持って安全で円滑な輸送の確保に万全を期す必要があります。

東京メトロは、昨年10月に東京証券取引所プライム市場に上場しました。2004年の東京地下鉄発足からこれまでの間、上場に向けて様々な取組を進めた皆さんの努力に対して、感謝申し上げます。

しかし、9月には関東運輸局からの鉄道車両における輪軸の緊急点検の指示を受け、点検したところ、社内で定める圧入力値の基準値を超過していたことに加え、記録の一部数値の改ざんがあったことが判明しました。

このことは、お客様の信頼を著しく損なうもので、ご利用のお客様及び関係者の皆様にご迷惑をおかけすることになりました。

また、地絡による作業員負傷、駅構内火災、車両床下発煙など長時間にわたる輸送障害も発生させました。

私たちはこれらを厳粛に受け止め、お客様の安全を第一にたゆみなき安全を追求し、部門間で連携して日々の業務に取り組まなければならないことを肝に銘じる必要があります。

様々な環境変化のなかで、これからも皆さん一人ひとりが「自律」「挑戦」「協働」することを期待しています。

本年度の「安全防災対策の重点目標」は、新たにスタートする中期経営計画の取組を着実に実施することを念頭に、次のとおり定めました。お客様の安全を最優先するという不変の意識を持ち、それぞれの部署において重点目標の達成に向けた具体的な目標及び計画を定め、四半期ごとに達成状況の評価と計画の見直しに取り組み、鉄道事業の根幹であり輸送の生命である安全・安定輸送を実現しましょう。

1 自社に起因する事故等の防止

作業手順とその根拠を再確認するとともに、作業に潜む危険の芽を摘み取るよう教育・訓練を実施し、新技術の導入や新技術開発への挑戦に取り組み、安全性を高め、鉄道設備全般の故障の兆候を把握し解決を図ることで、自社に起因する類似事案の事故等を防止しましょう。

2 ヒューマンエラー対策の推進

一人ひとりが規程類の理解と基本動作の徹底を図り、自部門のみならず他部門の事故事例やヒヤリ・ハット体験を共有し、発生原因とその背後要因を組織として主体的に分析することで、ヒューマンエラー対策の推進と事故に直結させない体制・環境の更なる強化に努めましょう。

3 事故・災害・事件対応の充実

事故等の発生時においては、情報ツールを最大限に活用し、関係部署と連携し早期復旧に努めるとともに、速やかな情報共有、お客様への適時適切な情報提供及び避難誘導に努めましょう。また、緊急事態発生時の対応訓練の充実、局所的な自然災害等への備え、警戒・警備の実施によるテロ行為の未然防止、犯罪等トラブル発生時の対応等、自ら考えてお客様の安全確保に取り組みましょう。

4 請負工事及び委託作業における事故防止

お客様の安全を最優先に鉄道事業者としての使命感を持ち、施工に関わる全ての関係者が連携し、事前の現場調査を行い要注意箇所を把握・共有することで、安全意識の統一を図りましょう。さらに、新線建設に着手したことから過去に発生した重大災害及び労働災害を風化させることなく、十分な打合せ及び指導を行い、事故の未然防止に努めましょう。

2025年4月1日

社長 山村 明義



お客様の安全を第一に

東京メトロでは、2025年7月に発生した副都心線東新宿駅構内転てつ器損傷及び速度超過や2025年5月に南北線東大前駅で発生した傷害事件、2024年9月に判明した輪軸組立作業における不適切事案について、再発防止策を講じ、お客様の安全を第一に確保する仕組みを構築しています。



安全管理体制

社長を最高責任者とする安全管理体制を確立しています。
また、社員と経営層が積極的にコミュニケーションを取ることで、安全意識の共有・向上に努めています。

過去に発生した重大な事案を踏まえた対策

副都心線東新宿駅構内転てつ器損傷及び速度超過

2025年7月に副都心線東新宿駅構内で発生した、指令員と運転士間の情報伝達の不備による転てつ器損傷及び速度超過事案に対しては、外部有識者及び東京メトロ委員による「再発防止対策推進委員会」を設置し、原因分析を行い対策を取りまとめました。

▼ 対策

- (1) 直通電話不通時の**連絡系統を確立**し、連絡漏れを防止する
- (2) 指令員の役割を明確化するため、ダイヤ乱れ時は**担当プレート**を掲出する
- (3) 列車情報不一致警報を確実に把握するため、**警報に対応する担当指令員**を定める
- (4) 列車情報不一致が発生した際は、原則として**次駅（明治神宮前駅）で修正**を行う
- (5) 駅の文字表示機能で運転士を呼び出し、**指令員と列車情報を相互に確認し修正**する
- (6) 指令所から行先等を目視確認できる**運行番号確認カメラ**を明治神宮前駅に新設した
- (7) 列車情報不一致検知時に新宿三丁目駅の出発進路を**自動で停止にする装置**を新設する
- (8) さらに、列車情報を目視確認するための**運行番号確認カメラ**を新宿三丁目駅にも新設した
- (9) 保安装置開放の許可を出す際、**駅名・停止箇所・番線**を指令員が確実に確認し記録する
- (10) 無線交信時の確認項目（駅名・停止箇所・番線）を**マニュアルで明確化**する
- (11) 指令員の役割や客観的把握を定めた「**総合指令所安全行動基準**」を制定する
- (12) 「**確認会話推進チーム**」を発足し、エラー防止に向けた教育訓練を継続実施する
- (13) 保安装置開放時の確認項目や手順を**チェックフローに定め、社内規程に明記**する
- (14) 全運転士に対して、**転てつ器通過時の制限速度遵守**を改めて教育し再徹底する



新たに設置した運行番号確認カメラ（新宿三丁目駅）



運行番号確認カメラ映像（明治神宮前駅）

南北線東大前駅で発生した傷害事件

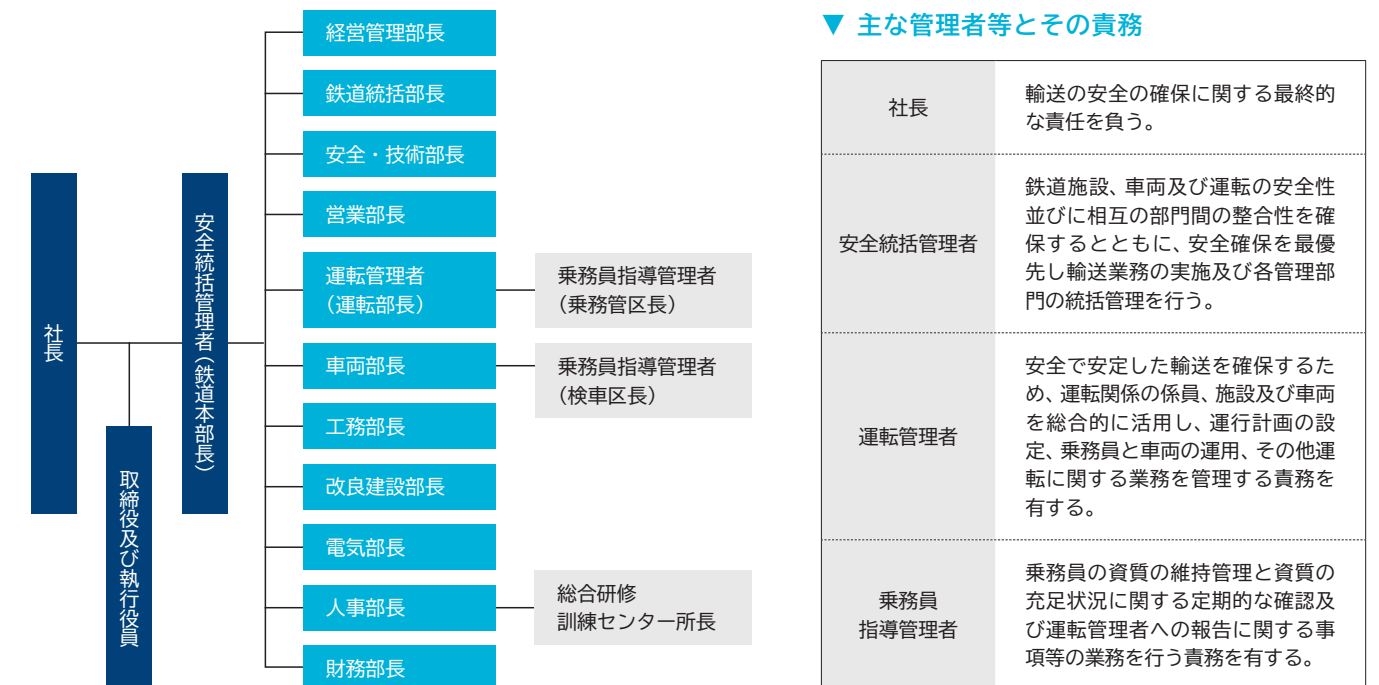
2025年5月、南北線東大前駅において停車中の列車内でお客様への傷害事件が発生したことを受け、緊急対策として警察との連携及び警戒・警備を強化するとともに、お客様に少しでも安心してご利用いただけるよう、本社社員による駅構内及び列車内の巡回を実施しました。
なお、小田急線及び京王線での車内傷害事件等の発生を受けて国土交通省が取りまとめた対策（車内セキュリティカメラの設置、防護装備品の整備、車内非常用設備の表示の共通化、異常時総合想定訓練等）については、P17 危機管理ページをご参照ください。

輪軸組立作業における基準値超過及び数値書換え

2024年9月、関東運輸局からの緊急点検の指示により輪軸組立作業について確認を行ったところ、社内で定める圧入力値の基準を超過している輪軸があることが判明しました。また、委託先であるグループ会社において、その輪軸に係る車輪圧入作業の一部数値の書換えがあったことも判明しました。このことを受け、規程類の整備をはじめとする安全管理体制の見直しを行うとともに、東京メトログループ全体でコンプライアンス、ガバナンスを含めた見直しを行い、取組の強化を図りました。

安全の確保に係る体制

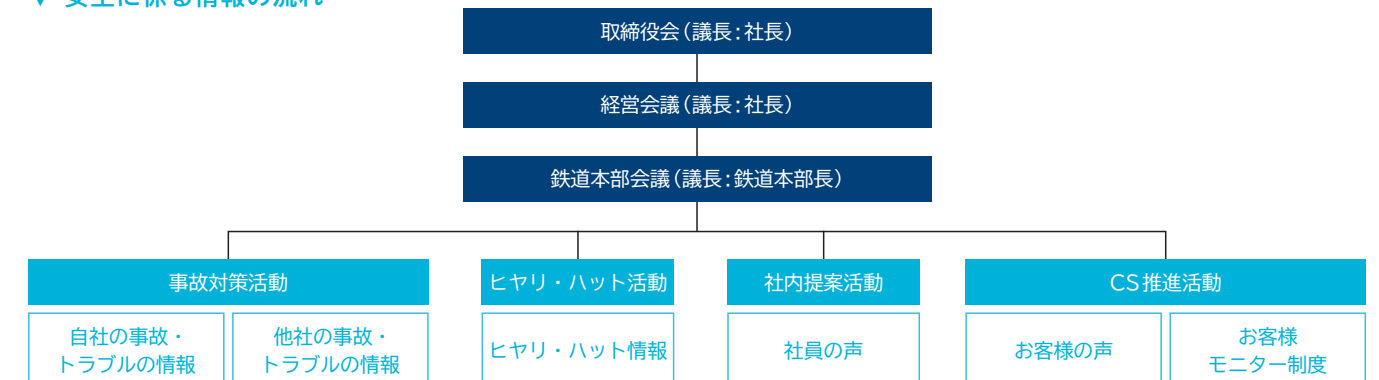
社長を最高責任者として、安全統括管理者である鉄道本部長をはじめとする各管理者等の責務を明確にして、安全管理体制を構築しています。



安全管理の方法

輸送の安全の確保に係る取組については、鉄道本部会議の後、経営会議で審議し、重要な事項に関しては、取締役会で決定します。各会議体には、お客様の声や現場の情報を受けた各種活動の進捗状況などを定期的に報告し、情報の共有と対策の水平展開を行い安全管理の徹底に努めています。

▼ 安全に係る情報の流れ



情報の共有化

日々の事故情報等の概要をまとめた総合指令所概況日報や、現業部門から収集するヒヤリ・ハット情報、新規事業や業務改善についての社内提案などの各種活動の情報を社内イントラネットなどに掲載することで、全社員がいつでも確認し、担当業務や職場内研修に活用できるようにしています。

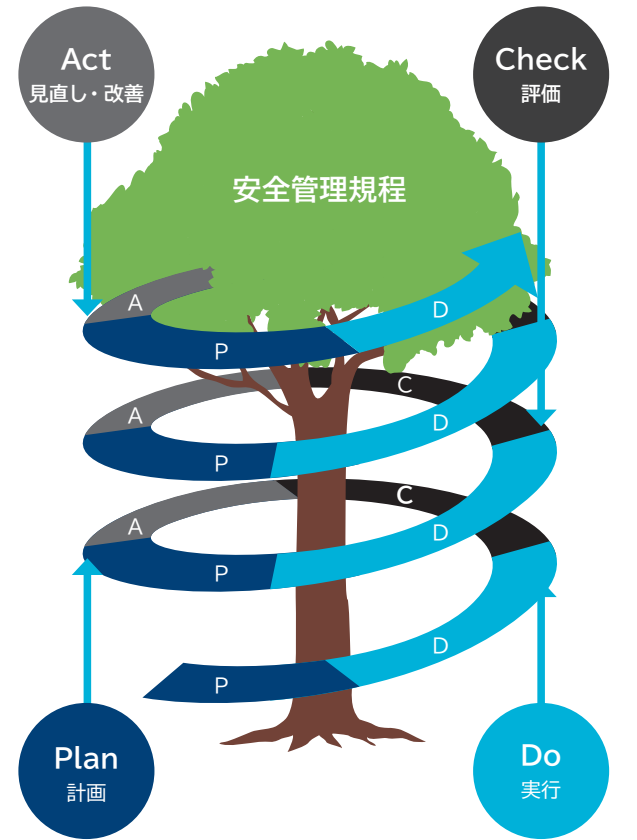
東京メトログループ安全委員会及び安全推進委員会

東京メトログループ安全委員会は、東京メトロの社長及びグループ会社等の社長並びに公益財団法人メトロ文化財団理事長により構成しています。

また、安全推進委員会は安全管理規程に基づき、東京メトロの安全統括管理者を中心に鉄道本部の関係部長、経営管理部長、人事部長、財務部長及びグループ会社の役員により構成しています。両委員会とも安全管理体制が適切に運用され、有効に機能しているか議論するとともに各種情報共有を行っています。

安全管理体制のスパイラルアップ

PDCAサイクルを着実に実行することで、継続的に安全管理体制の見直しを行い、更なる安全性向上と体制の強化を図っています。

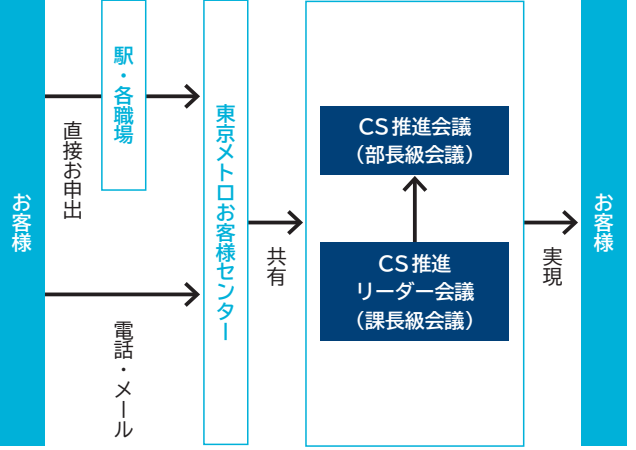


Plan	輸送の安全の確保に関する計画を策定する。「安全防災対策の重点目標」
Do	策定した計画を着実に実行する。「訓練・教育、情報の共有活用、設備投資」
Check	計画の進捗状況を点検・評価する。「安全内部監査」
Act	点検・評価した結果から、必要な見直し・改善を図る。

お客様の満足度向上への取組

お客様満足度（CS）向上を推進するための仕組みを構築し、お客様センターに寄せられた「お客様の声」を速やかに社内の関係部門にフィードバックすることにより、迅速な取組に繋がっています。

CS推進体制



運輸安全マネジメント評価

2021年11月に実施された国土交通省による運輸安全マネジメント評価の結果を受けて安全管理体制の見直し・改善を図り、更なる体制強化に努めています。また、安全管理体制の現況として事故等の発生状況、運輸安全マネジメント評価における助言事項への対応状況、マネジメントレビューの実施状況等を2025年12月国土交通省に報告しました。

なお、2025年度運輸安全マネジメント評価の実施はありませんでした。



社員と経営層とのコミュニケーション

現業職場への巡視

夏季の安全輸送推進運動と年末年始の輸送等に関する安全総点検では、社長が最高責任者となって、輸送の安全の確保についての取組状況などを確認するとともに、直接現場を巡視して社員を激励しています。



チームメトロミーティング

役員及び部長級の経営層が、各部門から参集した社員から直接意見を聞き、経営層自らの言葉で会社の現状や方向性を伝えるほか、課題についてディスカッション形式で議論し、相互理解を深めることで、安全意識の共有・向上を図っています。

訓練への参加

安全・安定輸送の実現のため、対策本部設置・運営訓練をはじめ、関係部門が横断的に復旧措置を行う訓練に経営層が参加することで、取組の意義を伝え技能の向上を図っています。

講演会等での訓示

毎年開催する安全に係る講演会等において、経営層から訓示があります。経営層から社員に直接語りかけることにより、安全意識の向上に取り組んでいます。



安全文化の醸成

東京メトログループ全役員・社員を対象に行う安全繋想館を活用した安全研修などを通じ、過去の重大事故の反省と教訓を心に刻み、二度と繰り返さないという想いを繋ぎ、全役員・社員が「安全を最優先とする」意識をもって行動できる企業風土を形成します。

安全を最優先とする企業風土の形成

「安全の日」に係る取組

2000年3月8日に発生させた日比谷線列車脱線衝突事故を教訓に、事故を心に刻み、二度とこのような大事故を繰り返さないよう、鉄道の最も重要な使命である「安全」を誓う日として、3月8日を「安全の日」と定め、慰霊、社長からの訓示、外部講師による講演会を実施しています。

2025年度は小椋聡氏を外部講師として招き、「わたしたちはどう生きるのか-JR福知山線脱線事故の経験を通して-」と題した講演を行いました。

安全繋想館を活用した研修

安全繋想館は、決して忘れてはならない日比谷線列車脱線衝突事故はもちろんのこと、過去の事故の教訓を風化させることなく「安全」への強い想いを未来に繋ぎ、安全意識の高い企業風土を築き上げていくことを目的に、総合研修訓練センター内に開設しました。

この施設を活用し、東京メトログループ全役員・社員が「安全研修」を継続的に受講しています。事故の重さを心に刻み、職責を再認識するとともに、人が起こす過ち（ヒューマンエラー）には必ずその背景・要因があることを理解し、事故を未然に防ぐために自ら考え、気づくことができる社員の育成に取り組んでいます。

2025年度は計2,895名の役員・社員へ研修を行いました。

安全講演会

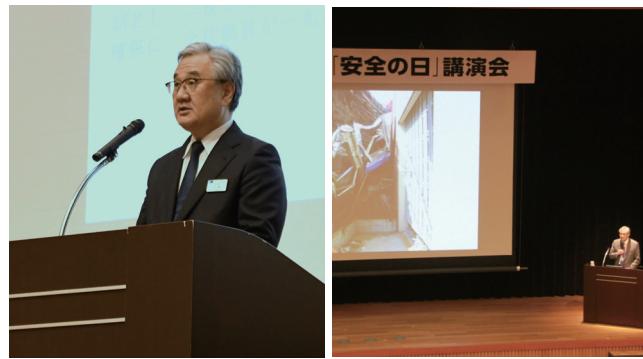
「年末年始の輸送等に関する安全総点検」及び「年末年始無災害運動」に先立ち、安全意識の高揚を図り、安全・安定輸送の維持及び労働災害の防止に繋げることを目的に、安全講演会を開催しています。

2025年度は筑波大学国際統合睡眠医科学研究機構の機構長の柳沢正史教授を外部講師として招き、「睡眠の謎に挑む～健やかな睡眠から始まる労働災害防止～」をテーマに講演を行いました。

事故防止オープンセミナー

日比谷線列車脱線衝突事故をはじめ、過去の重大事故を経験していない社員の増加を踏まえ、事故の反省や教訓から事故発生のメカニズムや規則を遵守する大切さを学び、事故を風化させることなく、これからの安全輸送に繋げる取組として「事故防止オープンセミナー」を開催しています。

2025年度は安全・技術部担当役員より第1部「安全・安定運行のために 社員のために」、株式会社社会安全研究所 代表取締役所長 首藤由紀氏を外部講師として招き、第2部「発生した事故等から見たヒューマンファクター」と題してセミナーを行いました。



ヒューマンファクターの概念の浸透

ヒューマンファクター（人間の行動特性）に関する概念や分析手法の理解を深め、ヒューマンエラーの減少に取り組んでいます。また、研究活動を通じて同学術領域の専門性を有した社員を育成し、その社員を中心に関連諸活動の連携強化を図ることで、活動の活性化と成果の最大化を目指しています。

ヒューマンファクター対策推進委員会

2016年4月4日に発生した半蔵門線九段下駅におけるペビーカー引き摺り事故を受け、事故に至る事象を明確にし、対策の検討を漏れなく行うために、ヒューマンファクターに着目した分析手法を導入しました。この分析手法による原因分析の結果から、各事象の背後要因の特性や傾向を特定するとともに、ヒューマンエラーに伴う事故等の再発防止に向けた取組を推進することを目的にヒューマンファクター対策推進委員会を設置しました。安全・技術部担当役員を委員長、関係部の長及び外部有識者を委員として年2回開催し、事故原因の分析及び策定した対策の有効性を確認することで、事故の防止に努めています。

部門間連携強化による総合力の発揮

総合研修訓練センターでの研修プログラムやOJT等による知識・技能の習得と活用を通じ、安全かつ適切な対応力を備えた人財の育成に取り組んでいます。

更に高いレベルの危機管理能力を発揮するため、部門間の連携強化を目的とした研修、訓練を実施しています。

部門横断訓練

過去に発生した事故事例を題材に、各部門の担当者が集まり、事故の発生から営業運転再開まで早期復旧を目指して訓練を実施しています。この訓練は、社員の能力を総合的に確認する場として、部門の枠を超えた連携の強化により、異常時の迅速な対応能力向上を目的としています。現地対策本部への報告や本部からの指示、同時に行動する関係各部の動きを体験するとともに、訓練終了後はディスカッションを行い気づきを共有しています。2025年度は計16回の訓練を実施しました。



PDCAサイクルによる安全管理体制の強化

運輸安全マネジメント制度に基づき、PDCAサイクル（Plan:輸送の安全の確保に関する計画「安全防災対策の重点目標」を策定、Do:計画を着実に実行、Check:進捗状況を「安全内部監査」で評価、Act:評価結果から見直し・改善を図り次年度計画に反映）を着実に実行することで、安全管理体制の見直しを継続的にを行い、更なる安全性の向上と体制の強化を図っています。（P7 安全管理体制のスパイラルアップ項参照）

安全管理体制に係る内部監査

2025年8月5日から11月6日の期間において、「運輸事業者における安全管理の進め方に関するガイドライン」に基づき本社部門3か所、現業部門23か所、グループ会社3か所及び安全統括管理者への安全内部監査を実施しました。中期経営計画の周知及び取組状況、自然災害の頻発化・激甚化、車内傷害事件、輪軸組立作業における点検結果を踏まえ、重点監査項目として以下の3項目の取組状況を確認しました。

(1) 中期経営計画の安全に係る事項、安全方針の周知・浸透状況の確認及び訓示第1号、安全防災対策の重点目標に基づく各職場における取組状況の確認（安全方針・安全重点施策）

(2) 災害発生に備える体制強化に関する取組状況の確認（運輸防災マネジメント指針）

(3) 事件や事故に対する取組状況の確認及び不正に関する取組状況（課題や実態の把握）

ア 車内傷害事件を受けての取組状況

イ 輪軸組立作業における点検結果を踏まえ、課題の共有方法や業務実態の把握方法の確認

安全設備

お客様の安全を第一に安心してご利用いただくために、駅ホーム等での様々な設備投資や対策によって安全水準の維持・サービス向上に取り組んでいます。また社員による対応と最新設備の活用による安全確認レベルの維持・向上を図り、駅をご利用されるお客様の安全確保に取り組んでいます。

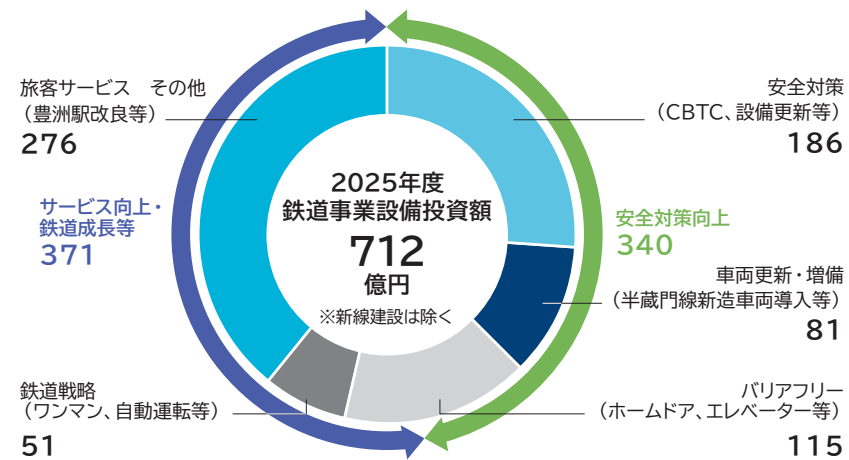
安全・サービスへの投資

2025年度設備投資金額の内訳

安全への投資として、新型車両の導入や、ホームドアの整備等による駅・ホームの安全性向上のための取組を実施しています。また、地震・浸水・停電等への対策及びセキュリティカメラの増設等も実施しています。

サービスへの投資として駅の大規模改良等による快適性の向上や混雑、遅延対策を推進しています。

参考：2025年度設備投資総額 989億円
(都市・生活創造事業 160億円 / 新線建設 117億円)



駅とホームの安全対策

ホームドア

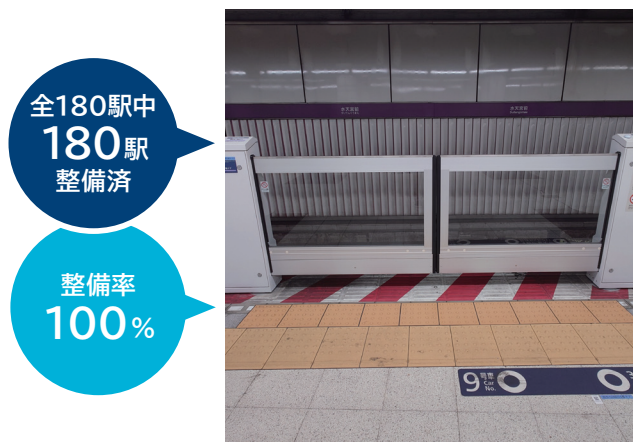
ホームからのお客様の転落、線路内への侵入、列車との接触等の危険を防ぐために、ホームドアの設置を進めてきました。

2025年度末に大規模改良工事中の南砂町駅一部ホームを除き全駅に設置が完了しました。

可動ステップ

ホームドア設置によるホームからの転落事故防止と併せて、曲線ホームでホームと車両の隙間が特に大きい箇所には、乗降の際の踏み外しや転落を防止する設備として、可動ステップを設置しています。これは、列車の到着時にホームドアと連動して床面からステップが張り出し、隙間を小さくする設備です。

▼ 路線別のホームドア整備率 (2026年3月末日現在)

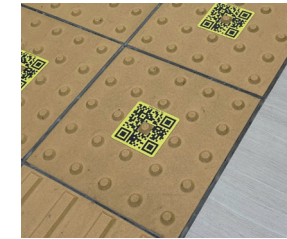


「見守る目」の強化

各駅社員が「サービス介助士」の資格を取得しています。また、駅社員等による「声かけ・サポート」運動の実施やサポートが必要なお客様へは遠慮なくお申し出いただくとともに、周囲のお客様へも乗り降りのサポートにご協力をお願いしています。

視覚障がい者ナビゲーションシステム

駅構内の点字ブロックにQRコードを設置し、iPhoneのカメラで読み取ることで、現在地から目的地までの駅構内での移動ルートを導き出し、音声で目的地までご案内するアプリを導入しています。



※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。iPhoneは米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。

駅係員よびだしインターホン

駅ホームにおいてトラブル発生時や不審物・不審者を発見したとき、また、気分のすぐれないお客様を見かけたときなどに呼び出しボタンを押すことで駅係員にご連絡いただけます。



CPライン (色彩心理ライン)

ホーム先端に色を付けることで注意が必要な箇所であることを認識できるようにしています。



みえるアナウンス

聴覚障がいのある方や増加する訪日外国人旅行者など様々なお客様への情報提供の充実を図るため、駅構内の音声が多言語で文字表示できる「みえるアナウンス」を全駅に導入しました。



※ 他社への管理委託駅 (日比谷線北千住駅、中目黒駅、東西線中野駅、西船橋駅、千代田線代々木上原駅、有楽町線有明駅、半蔵門線・副都心線渋谷駅、南北線目黒駅)を除く171駅

非常停止合図器

お客様の緊急時に、ボタンを押すことで非常停止合図表示器が点滅するとともに、ブザーが鳴動し、列車に対して緊急停止を知らせます。



AED (自動体外式除細動器)

急病のお客様へ必要な救命救急活動が迅速に行えるよう、全駅にAED (自動体外式除細動器)を設置しています。



ホーム床面と車両の隙間・段差対策

転落防止ゴム

車両とホームの隙間が大きい箇所のホーム先端に転落防止ゴムを設置し、隙間を小さくすることでお客様の踏み外しや軌道内転落を防止しています。



転落検知マット

軌道内にお客様が転落した場合に、速やかに検知し列車を緊急停止できるよう転落検知マットを設置しています。

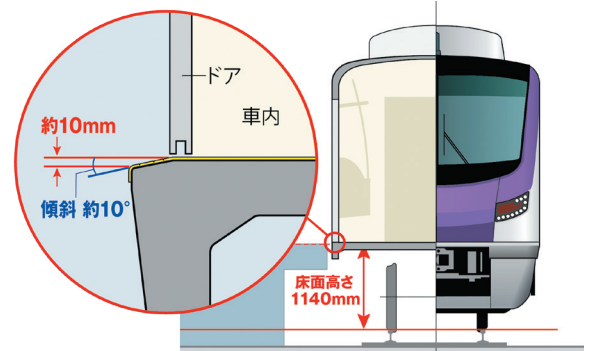


段差の縮小

お客様の利便性向上を目的に、車いす等のお客様が乗降しやすいように段差の縮小に努めています。



プラットフォームのかさ上げ



車両床面の高さ低減・ドア出入口下部形状のホーム側への傾斜

駅と列車の安全

総合指令所による一元的な輸送管理

総合指令所では、運輸指令、車両指令、電力指令、施設指令の4つの指令と情報担当、営業担当の2つの担当をワンフロアに配置し、各指令のデータやセキュリティカメラ画像を共有して一元的な輸送管理を行っています。重大事故や災害が発生したときは、本社対策本部を設置するまでの指令塔となります。

近年、列車内傷害・放火事件が発生していることを受け、駅間で緊急事態が発生した時には原則次駅まで運転を継続することとし、状況把握・消防警察への通報・応援体制の確保・近隣列車の停止措置等、被害を最小限にするために適切な指示を迅速に発信しています。



駅における防災管理施設

駅では、自動火災報知機をはじめ、非常放送設備・排煙設備・消火設備等を整備しています。これらの設備を、駅事務所内の防災管理施設で集中管理し、総合的に監視することにより、火災等が発生した場合に、お客様の避難誘導や消火活動等が迅速かつ確に行える体制を整えています。

保護メガネ（偏光サングラス）の導入

乗務員及びホーム上の安全確認を行う駅係員に対して保護メガネ（偏光サングラス）を導入しました。

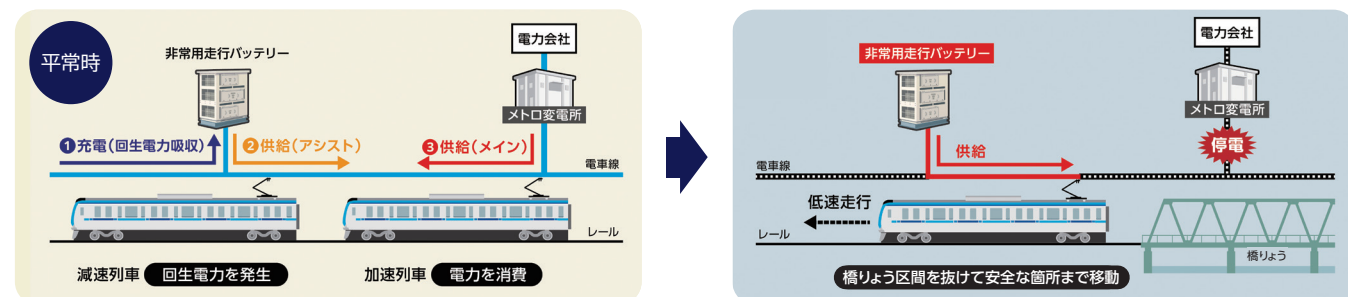
地上部における視認性向上と疲労感軽減による安全性向上を目的としています。



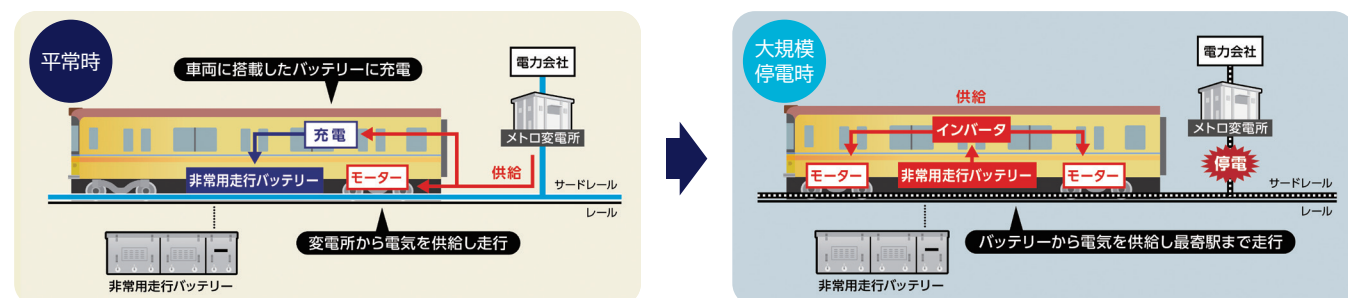
非常用走行バッテリーの整備

大規模停電が発生した際に、長大橋りょう区間や駅間に停止した列車が最寄駅等の安全な箇所まで移動できるように、非常用走行バッテリーを整備しています。日比谷線・東西線・千代田線は橋りょう区間において変電所へ非常用走行バッテリーを設置、銀座線・丸ノ内線は車両に非常用走行バッテリーを搭載しています。

▼ 長大橋りょうなど地上に設置する非常用走行バッテリーの受給電イメージ



▼ 車両に搭載する非常用走行バッテリーの受給電イメージ



新型車両の導入

新技術を搭載した新型車両を導入し、さらなる安全性の向上を図っています。半蔵門線 18000 系車両については、2025 年度中に全 19 編成導入を完了しました。



半蔵門線 18000 系車両



丸ノ内線 2000 系車両

列車分離検知装置の搭載

万一列車が分離した場合、列車分離を検知し自動で列車を停止することができます。

脱線検知装置の搭載

万一脱線した場合に、脱線を検知し自動で列車を停止することができます。

車両の動作状態を遠隔でモニタリングできるシステムの導入

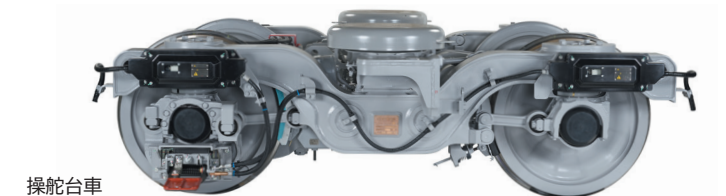
従来の搭載装置と比べ情報の伝送容量を拡大することで、車両装置の動作情報等を車両基地や総合指令所へ常時伝送できるようになります。これにより、車両の状態を常時監視することで、車両故障の未然防止及び故障発生時の早期復旧へ活用することができます。

このシステムは丸ノ内線 2000 系車両、有楽町線・副都心線 17000 系車両を始め、既存車両にも順次導入を進めています。

操舵台車の採用

操舵台車を採用することで、曲線走行時における脱線の要因とされる車輪とレールの間に発生する左右方向の力（横圧）を低減させ、急曲線の多い地下鉄でのスムーズな走行と安全性向上を図っています。

操舵台車は、銀座線 1000 系車両、丸ノ内線 2000 系車両、日比谷線 13000 系車両に導入しています。



操舵台車

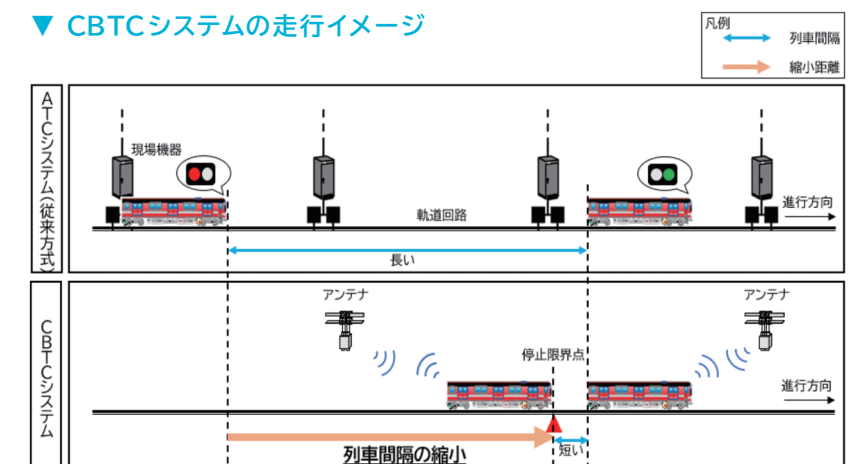
CBTC（無線式列車制御システム）の導入

2024 年 12 月、丸ノ内線において日本の地下鉄では初めてとなる CBTC※（無線式列車制御システム）を導入しました。

CBTC システムでは、無線通信を使用することで、列車の間隔を更に短くすることができるようになり、高い遅延回復効果が得られる等、運行の安定性が向上しました。今後は日比谷線、半蔵門線への導入を推進していきます。

※ CBTC システムとは、列車の安全・安定運行を制御するために無線通信技術を利用する信号保安システムの一つです。地上装置が先行列車の位置などから後続列車が走行可能な位置を算出し、無線を介して後続列車に伝え、後続列車は自ら走行可能な速度を計算して運行を制御するシステムです。

▼ CBTCシステムの走行イメージ



▲CBTCシステムの概要

※CBTC:Communications-Based Train Controlの略

お客様が利用される駅設備、車両及び鉄道施設の点検・保守

安全・安定輸送を支えるために、お客様が利用される駅設備、車両や線路、トンネル、信号や電気設備等の鉄道施設について、定められた技術基準に基づいた計画的な点検・保守を行い、健全な状態を維持しています。



お客様が利用される駅設備の点検・保守

エレベーター設備

エレベーターの性能の維持及び運行の安全を確保するため、月検査と年1回の法定検査を行っています。

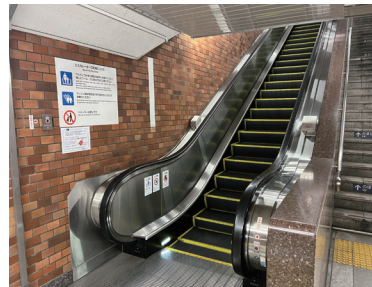
乗り心地にも影響するため、経年による機能を低下させないようにすることで常にお客様が快適にご利用頂ける状態を維持しています。



エスカレーター設備

エスカレーターの性能の維持及び運行の安全を確保するため、月検査と年1回の法定検査を行っています。

お客様が安全にご利用できるよう、衣服が挟まる等の危険があった際に自動で検知・停止する等、様々な安全装置が正常に機能する状態を維持しています。



階段昇降機設備

階段昇降機の性能の維持及び運行の安全を確保するため、2か月を超えない範囲で点検を行っています。

お客様が乗降するかごや、緊急の場合に作動する安全スイッチ等の各種設備の点検により、常に安全にご利用頂ける状態を維持しています。



バリアフリースイレ設備

バリアフリースイレの自動ドアは年2回、通報及び在室検知装置は年1回の保守点検において作動状態の確認を行っています。当該トイレは様々なお客様が利用されているため安心してご利用できるよう、健全な状態を維持しています。



車両の点検・保守

車両の保守は「検車区」と「工場」に分かれて行います。検車区では、在姿状態で消耗品の交換や機能点検などを行う「列車検査」と「月検査」を行っています。工場では車両を分解し隅々まで点検を行う「重要部検査」と「全般検査」を行っています。各検査では非常時にお客様がご使用される機器も入念に点検しており、安全で快適な移動空間の提供に努めています。

さらに近年では、TIMAの導入による車両機器のモニタリング（車両CBM）を進めています。



検車区作業風景

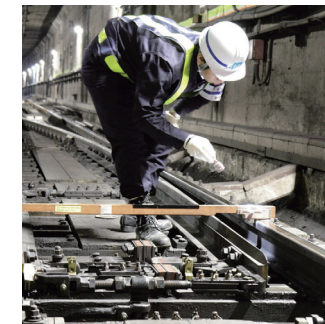


工場作業風景

軌道や構造物及び駅設備等の点検・保守

軌道やトンネル等の構造物及び駅設備等の保守を行い、健全な状態を維持しています。最終列車から始発列車までの限られた時間の中で、軌道や構造物及び駅設備等を定期的に点検し、不具合箇所を適切に補修又は改良しています。軌道については、計測器を搭載した保守用車を走らせ、点検等を行っています。

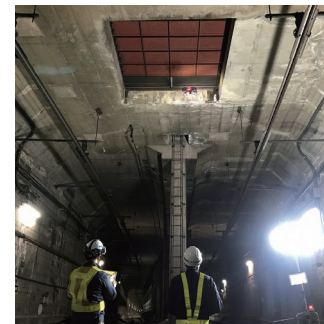
さらに近年では、営業車両を用いた軌道の管理（軌道CBM）の導入や、トンネル点検業務の効率化（トンネルCBM）も進めています。



分岐軌道変位検査



橋りょう検査



通常全般検査



建物検査

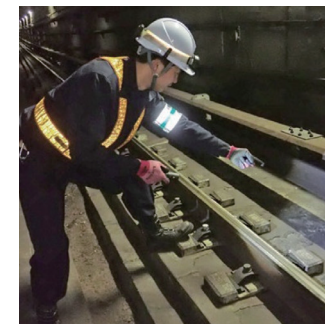
電気設備の点検・保守

電気設備には変電設備・電線路設備・機械設備・信号設備・通信設備・出改札設備があり、設備ごとに定められた期間内に設備全般検査・設備細密検査等を行っています。多様化する電気設備の点検及び保守を計画的に行うことで、設備の健全性を維持しています。

さらに近年では、データを活用した電気設備メンテナンス（電気設備CBM）やAIを活用したスマートメンテナンス化（変電・電気室CBM）も進めています。



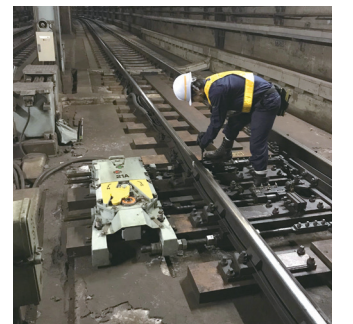
変電設備検査



電線路設備検査



通信設備検査



設備細密検査（信号設備）

危機管理

事故・災害やテロが発生した際は、非常体制のもと、速やかに対応処置を行います。
また、地域防災ネットワークによる横断的な応援体制を整備し、同時多発的な事態にも柔軟に対応します。

事故発生時の非常体制の確立

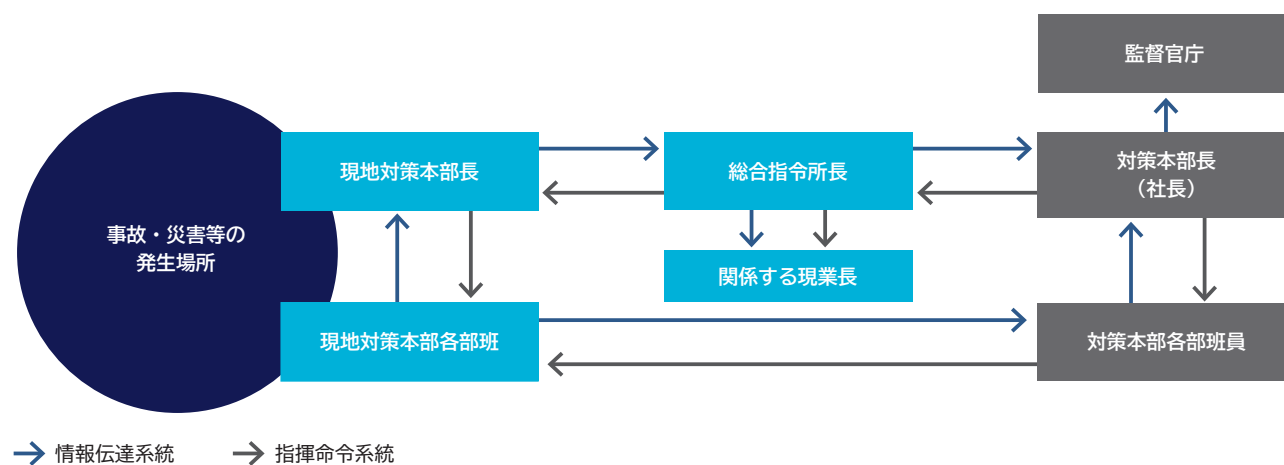
非常体制の種別と発令基準

事故・災害等を大きく3種に分けて、非常体制の発令の基準を定めています。

第1種非常体制	第2種非常体制	第3種非常体制
主な発令基準 ●鉄道運転事故が発生し、死亡者や多数の負傷者が生じた ●大規模な災害が発生した ●重大な不測の異常事態が発生した、又は発生するおそれがある	主な発令基準 ●鉄道運転事故が発生した ●自然災害による大きな被害が発生した ●地域住民、路面交通等に大きな支障を及ぼした ●不測の異常事態が発生した	主な発令基準 ●暴風警報、大雨警報、洪水警報等が発令された ●自然災害により被害が発生するおそれがある ●不測の異常事態が発生するおそれがある ●警察等から警備の要請があった ●本線を支障する事故が発生し、復旧の見込みが不明である
事故・災害等対策本部長 社長	事故・災害等対策本部長 鉄道本部長又は安全・技術部長	事故・災害等対策本部長 安全・技術部長又は総合指令所長

対策本部を設置した場合の情報伝達系統及び指揮命令系統

より円滑に情報を伝達するために、以下の系統を定めています。（第1種非常体制の場合）



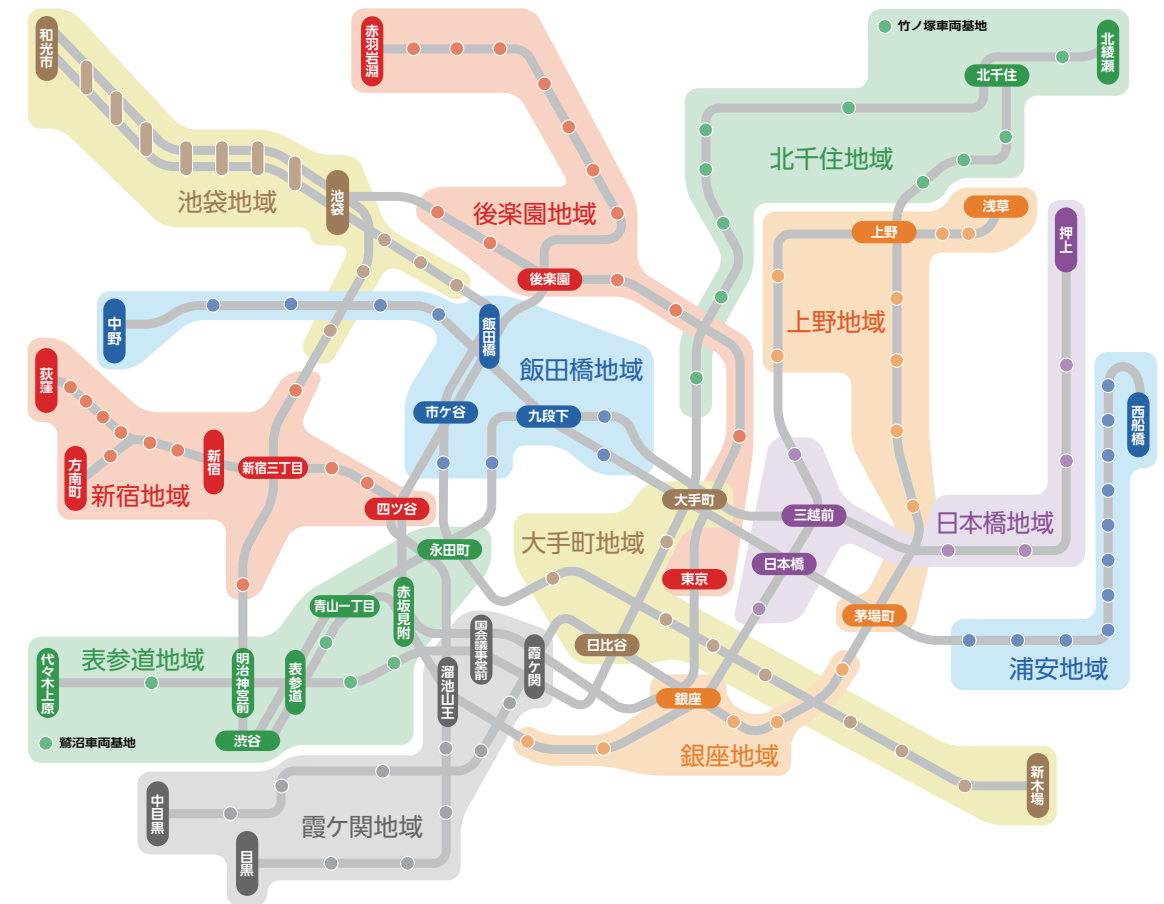
お客様への情報提供

大規模災害が発生した際に、乗務員が所持しているタブレット端末を活用し、NHKによる非常災害時緊急放送を車内に流すことで、お客様へ災害に関する情報を迅速にお伝えします。

また、全線で携帯電話をご利用いただけるよう環境整備を行い、事故・災害発生時などの非常時に列車内やトンネル内でもお客様による情報収集が可能となっています。

地域防災ネットワークによる横断的な応援体制

地域防災ネットワークは、同時多発的な事故・災害やテロに対して、駅社員や乗務員のほか、技術部門の現業社員が横断的な応援体制を築き、お客様の避難誘導、応急救護などを円滑に行えるよう12の地域に組織化したものです。



事故・災害等に備えた各種訓練の実施

異常時対応能力の向上を図るため、事故・災害等を想定した全社的な訓練を実施しています。

対策本部設置・運営訓練

毎年、防災週間に合わせ役員及び社員が参加して、万が一の事故や災害に備え、本社対策本部の設置・運営の訓練を実施しています。

2025年度は、地下鉄サリン事件から30年という節目を迎え、9月には世界陸上競技選手権大会が開催されることから、組織テロによる有毒ガス事案を想定した訓練を実施しました。お客様の避難誘導、営業停止の判断、関係の行政機関や他鉄道との連携、安全確認の実施方等について確認を行ったとともに、被害者対応、記者会見を含む外部への情報発信についても対応を確認し、さらにこれらについて議論を行いました。



対策本部設置・運営訓練

異常時総合想定訓練

毎年、役員及び社員並びに消防・警察が参加して、事故等の対応に加え、お客様の避難誘導、応急処置などの適切な対応がとれるよう訓練を実施しています。

2025年度は、「地震発生に伴う脱線により、分岐器のトンゲレールが損傷した。」との想定で駅係員・乗務員による、駅間停止列車からの避難誘導や、消防・救急隊と連携した、負傷者の救護活動を行うとともに、技術区員による軌道設備・電気設備の復旧作業を確認しました。

訓練終了後には警察・消防による危機管理に関する講演を頂き、異常時における関係機関との連携ポイントを共有しました。



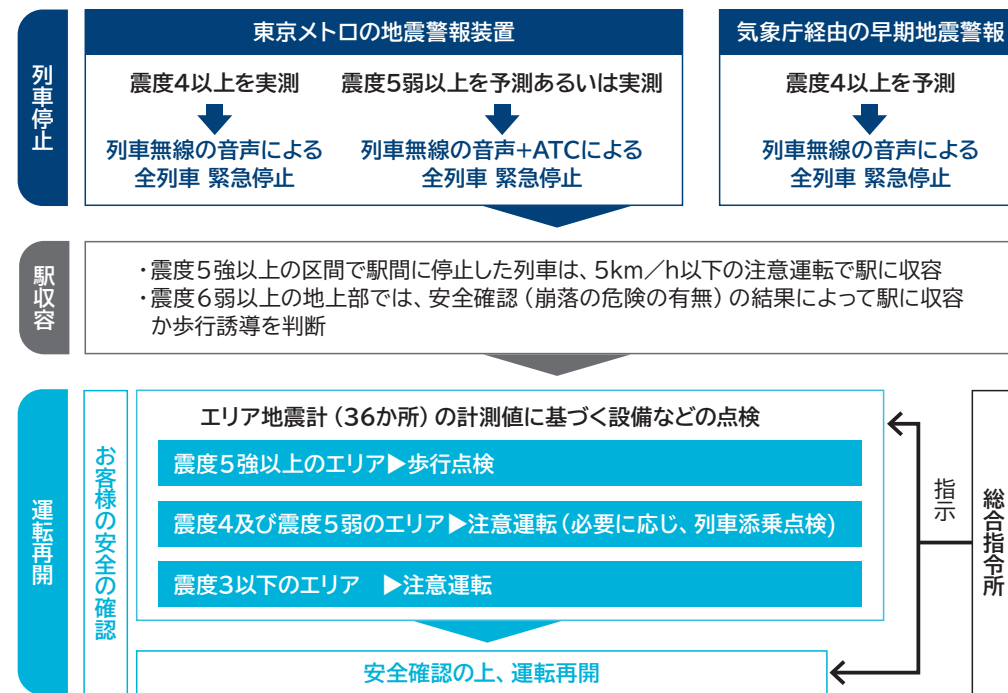
異常時総合想定訓練

災害対策

震災対策

地震発生時には、東京メトロの沿線6か所に設置した地震計で観測した情報をもとに、総合指令所の情報表示装置に地震警報を表示し、直ちに地震の大きさに応じた運転規制を行います。あわせて気象庁から発信される緊急地震速報を活用した早期地震警報システムの運用を行っています。また36か所に設置しているエリア地震計の表示に応じた点検を行い、安全が確認できた区間から運転を再開できるようにしています。

▼ 地震発生時のプロセス



帰宅困難者対策

地震発生時には、お客様を駅構内の安全な場所にご案内し、一時的にお待ちいただくこととしており、対応マニュアルを整備しています。また、備蓄品として飲料水やアルミブランケット、携帯用トイレ、簡易マットなどを配備しています。



携帯用トイレ、簡易マットなど10万人分を配備

エレベーター内非常用品

地震等が発生した際、万が一、エレベーターが最寄階に移動できず途中で停止したままとなった場合に、救助までの間、お客様に安心してお待ちいただくため、東京メトロが管理する全エレベーター内に非常用品を設置しています。



エレベーター内非常用品

早期運行再開に向けた耐震補強

首都直下型地震等の発生時における早期運行再開を実現するため、東日本大震災での東北地方の鉄道被害の状況を踏まえ、従来は施工不要と判断していた高架橋の柱及び石積み擁壁の耐震補強工事を実施し、2020年度に完了しました。

また、熊本地震の発生を受け、更なる耐震補強としてロッキング橋脚、開削トンネルRC中柱、こ線道路橋等についても補強工事を進めており、ロッキング橋脚、こ線道路橋については補強工事が完了しています。



石積み擁壁

高架橋耐震補強（落橋防止、柱補強）



ロッキング橋脚

トンネル中柱補強

こ線道路橋

風水害対策

強風の影響を受けやすい湾岸部や橋りょうには風速計を設置し、総合指令所にて監視を行い、風速に応じた運転規制を行います。また近年大型化している台風や都市部で頻発する局地的大雨に対応するため、より精度の高い情報を入手する気象情報オンラインシステムを導入しています。

大規模浸水対策については、駅出入口への対策に注力するほか、浸水状況確認カメラの設置、換気口への新型浸水防止機の設置・更新や坑口（トンネルの出入口部分）における対策の強化を進めるとともに、関係する他社局と連携した設備整備の促進や、沿線の自治体との連携強化に取り組んでいます。

浸水防止対策

▼ 駅出入口の止水板

止水板を設置可能な構造としており、浸水に対応しています。



▼ 完全防水型の出入口

出入口前面を扉で閉鎖可能な完全防水型の出入口を設置しています。



▼ 防水扉

出入口全体を閉鎖できる防水扉を設置しています。



▲ 出入口かさ上げ
歩道より高い位置にかさ上げを実施しています。

▼ 防水壁

地盤の低い地域にある坑口には両脇に防水壁を設置しています。



▼ 浸水防止機

道路面の換気口からの浸水を防ぐ浸水防止機を設置しています。



▼ 防水ゲート

トンネルの断面を閉鎖することができる防水ゲートを設置しています。



大規模水害（荒川氾濫）への備え

2019年10月の台風19号の際には都内でも荒川氾濫の危険性が高まり、厳重な警戒にあたりました。この対応の中で明らかになった多くの課題を踏まえ、大規模水害への対応を抜本的に見直しました。それまでは、自治体の発表する避難情報をもとにお客様の避難誘導、車両退避、浸水防止処置等を行うこととしていましたが、この見直しにより河川の水位情報をもとに対応するよう、社内の規程を改正しました。また関係機関で構成される「荒川下流域を対象としたタイムライン検討会」にて、台風等により荒川下流右岸が決壊した場合に備えた事前防災行動計画の策定に参画しています。これらの行動の内容と所要時間を改めて精査し、荒川下流部が危険水位に到達する前に一連の対応を完了できるよう体制を改めました。

計画運休と自治体との連携

台風の接近等による大規模水害のおそれがある場合は、お客様の安全確保と車両や施設の保全を図るため計画運休を実施します。実施の48時間前にはその可能性がある旨を発表し、24時間前には計画運休の詳細を発表します。計画運休の実施については、関係する自治体と情報を共有し、自治体が適切な避難情報を発表できるよう、連携体制をとっています。

鉄道設備の保全

計画運休による営業休止後は、行政が作成したハザードマップ等で示された浸水想定区域内の駅と運行に関わる重要施設において浸水防止処置を行います。また、荒川の河川水位情報をもとに、全ての車両を浸水想定区域外へ退避後、トンネル内の防水ゲートを閉扉することで、地下への浸水による被害の防止又は軽減を図ります。大規模水害発生時に社員が適切な対応を行った後、安全に避難できるよう、マニュアルを作成しました。

火災対策

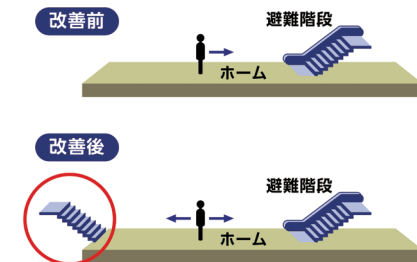
2003年に韓国大邱市の地下鉄で発生した放火による火災事故を受けて、2004年に改正された火災対策基準に基づき、避難誘導設備、排煙設備の能力強化、二段落としシャッター、消火栓設備等の整備に加え、電力ケーブルの耐燃措置等や車両の車間貫通扉設置、客室への耐燃性・耐溶融滴下性天井材の使用など、延焼防止対策にも取り組み、全ての駅、車両で完了しています。また、避難通路が一方向のみであった駅については火災発生時に複数の避難ルートを確認できるよう、二方向避難通路の整備を完了しています。



排煙設備



耐燃性・耐溶融滴下性の天井材

避難階段を設置
二方向避難通路の整備

鉄道テロ対策

駅構内においては、既に全駅にセキュリティカメラを設置しています。駅構内セキュリティカメラに搭載した画像認識機能により、不審物・危険物検知、駅構内の荷物置き去り等を自動で検知し、駅社員、警備員及び警察と連携し迅速な対応を図ります。また、全車両にセキュリティカメラを設置し、テロ行為及び犯罪行為の抑止を図っています。

さらに、留置線内・車両基地内においては、不審者の侵入防止などの対策を行い、セキュリティの強化を図っています。

車内セキュリティカメラの設置

車内における一連の傷害事件の発生を受け、国土交通省が対策の取りまとめを公表しました。この公表内容を踏まえ、お客様の安全性向上のため、車内セキュリティカメラを設置しました。（2024年度全車両設置完了）



車内セキュリティカメラ



車内セキュリティカメラ（蛍光灯タイプ）

駅社員及び乗務員への対策

駅構内、車内においてお客様の避難誘導を行う駅社員、乗務員の身を守るための装備品として、さすまた、瞬間的拘束具、防護盾を駅に配備しました。また、防刃手袋を配備しています。



駅に配備した防護盾



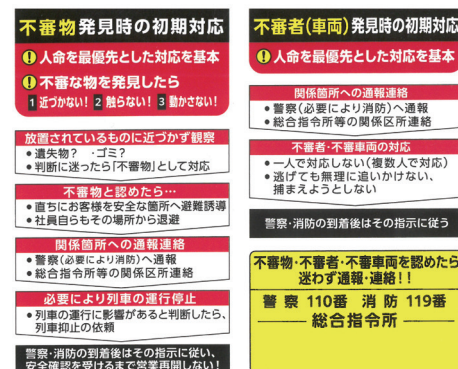
駅に配備したさすまたと瞬間的拘束具



乗務員が使用する防刃手袋

不審物への対応

1995年3月20日に発生した地下鉄サリン事件を教訓に、不審物への対応については、お客様及び社員の人命を最優先に行動することを基本としています。不審と感じる物を認めた場合、速やかにお客様を安全な場所に避難誘導し、社員自らもその場所から離れ安全を確保するとともに、必要により列車の運行を停止します。また、速やかに警察等へ通報し、到着後はその指示によることとしています。これらの初動対応と、不審物等の兆しの発見ポイントをまとめたカードを全社員が携帯し、不測の事態においても確実な対応を行えるようにしています。



兆しの発見シート

列車内傷害・放火事件を踏まえた対応

近年、列車内傷害・放火事件が発生していることから、社内で最善と思われる対応方法を議論し、明確化しました。これに基づき車内傷害事件を想定した異常時想定訓練を駅社員・乗務員を中心に全路線で実施しています。

さらに社員の対応力をより強固なものとするべく、駅や車両の非常用設備を撮影した動画マニュアルを整備する等、社員一人ひとりが適切な対応を理解し、実践できるように、職場単位での工夫を重ねています。



車内非常用設備等の表示共通化

国土交通省技術基準検討会からの「車内非常用設備等の表示に関するガイドライン」の公表を踏まえ、車内の非常用設備やホームドアを対象にピクトグラムを活用したわかりやすい表示の共通化を行いました。

車内及びホームドアへのステッカー貼付けによる周知

ガイドラインを踏まえた表示により、車内の非常用設備及びホームドアの表面にステッカーを貼付け、操作方法等の周知を行っています。



非常用ドアコック例



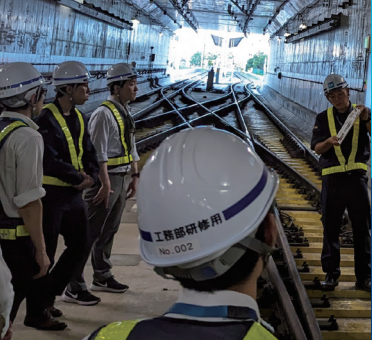
非常開ボタン例



非常通話装置例



車内非常用設備配置ステッカー



人財育成

輸送の安全を確保し、安心を提供するために、訓練や研修などを通じて、必要な知識・技能を備えた人財を育成しています。



安全に関する年間の取組

年間を通じて、各種運動・訓練や講演会、研修などを実施することで安全を最優先とする意識の向上と、持続的な成長を実現するため、変化への対応、新しい技術・知見の習得に努めています。

社員の研修

ヒューマンファクター基礎講座

ヒューマンファクターに関わる推進者を育成し、受講者が中心となってヒューマンファクター活動を牽引できる体制を構築するため、鉄道業務に従事する社員を対象に「ヒューマンファクター基礎講座」を開講しています。

2025年度は、東京メトログループ社員1,082名が受講しました。



総合研修訓練センターを活用した研修

総合研修訓練センターは、営業線に準じた実習線と研修棟を有し、本番さながらの訓練ができる場となっています。

知識と技術を磨き、部門間の連携を深め、東京メトログループの総合力を高めるための多様な研修・訓練を行っています。



危機管理対応力向上研修（安全・技術部）

緊急事態発生時に迅速な状況判断、的確に組織を統括し指揮命令を行うことができるよう、対応力を身に付けることを目的として、現業の中核監督者を対象とした研修を行っています。



異常時想定訓練（車両部）

実習線において、実習車両を使用して脱線や車両故障の復旧作業を行うことにより、トンネル内や地下駅構内という特殊な環境においても、指揮命令系統を明確にするとともに復旧機材を適切に取り扱うことにより、安全で迅速な復旧作業を可能とする訓練を行っています。

緊急時対応訓練（営業部・運転部）

実習線と研修棟を使用して、列車内での傷害事案発生時に「お客様と自らの安全を最優先」とした対応ができるように訓練を実施しています。緊急事態発生時に得られる限られた情報で適切な初動対応をできるよう、研修棟でのディスカッション中心の机上訓練と、実習線での実習車両を用いての実地訓練を組み合わせ、乗務員・指令員・駅社員それぞれが連携を取ることの重要性を実践で確認できるようにしています。

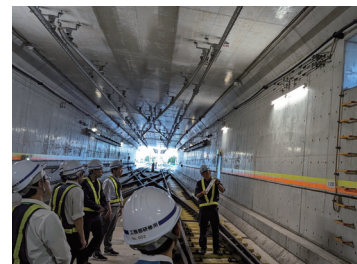


鉄道総合技術アカデミー（企業内スクール）

長年培ってきた鉄道運行のノウハウや技術の伝承、さらには職場のリーダーとして部門を超えて協働する人材育成のため、鉄道の各職種から選抜した若手社員を対象とした「鉄道総合技術アカデミー」を毎年開講しています。

2025年度は、東京メトログループ社員28名が受講しました。

鉄道システムを構成する基本的な技術などを講義で学ぶとともに、鉄道設備の体験学習や外部企業の見学といった実践的教育、さらには安全・サービス向上をテーマとしたグループ研究など、約9か月間のカリキュラムを行っています。



2025年度開催行事

事故防止会議

夏季の安全輸送推進運動の実施に先立ち、更なる輸送の安全確保に向けて、取引先各社の安全推進担当者を対象とした事故防止会議を開催しました。

技能競技会

技術部門の職種別に、専門的技能の向上を目的とした競技会を開催しています。技術系社員が有すべき技能について一定の基準により競うことで、社員の保守技能の向上、整備技術の伝承を図るとともに、自らチャレンジする風土の醸成を目的に、技能競技会を開催しました。



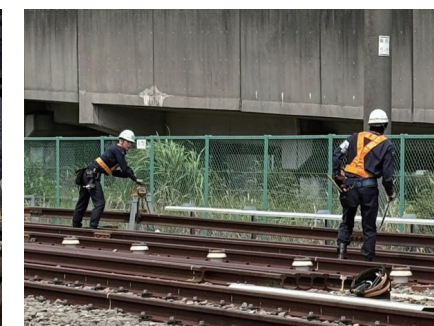
車両部技能競技会



工務部技能競技会



電気部通信分科技能競技会



電気部電機分科技能競技会



電気部変電分科技能競技会

安全推進発表会

東京メトログループでは「企業価値向上活動表彰」として「安全推進」、「サービス向上」、「業務改善・収益性向上」の3部門で発表会を開催しています。

安全推進発表会は、「安全」に関する各部門の優れた取組について、グループ全体へ向けた発表と表彰の機会を提供することにより、社員一人ひとりの安全活動に対する意欲を高めるとともに、部門を越えた相互理解を促進することを目的として開催しました。





鉄道事故等への対応

鉄道事故等の発生に対して、原因の究明と再発の防止を徹底しています。

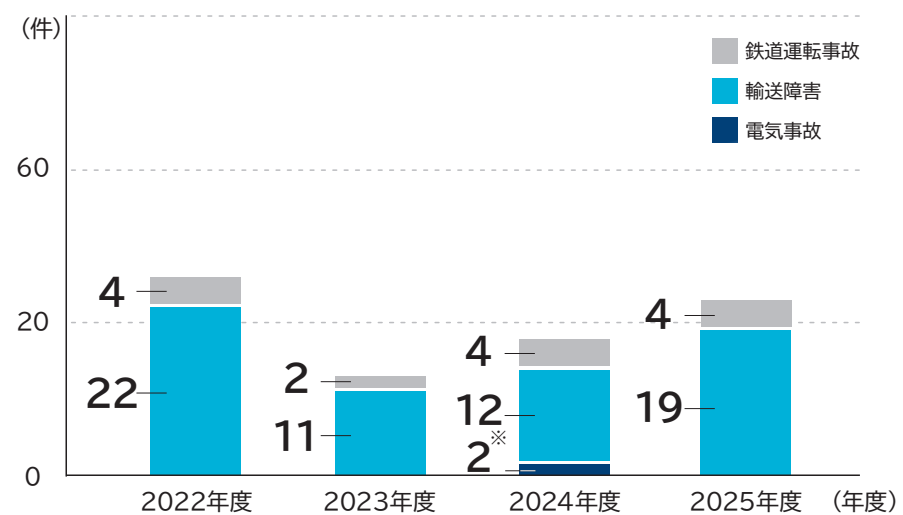
鉄道事故等の発生状況

2025年度に発生した鉄道事故等は、以下のとおりです。

発生状況

2025年度は、鉄道事故等が23件発生し、前年度比6件増加となりました。内訳は、鉄道運転事故が4件、輸送障害が19件、電気事故及びインシデントは0件でした。引き続き、鉄道事故等の減少に向けて対策を進めていきます。

▼ 鉄道事故等の総発生件数の推移



※ 2024年度電気事故のうち1件は輸送障害にも該当するため件数が重複しています。

■ **鉄道運転事故**: 列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故（列車又は車両の運転によりお客様の死傷を生じた事故）、鉄道物損事故のこと。

■ **輸送障害**: 鉄道による輸送に障害（列車の運転休止、又は30分以上の遅延を生じた場合）を生じた事態で、鉄道運転事故以外のもの。

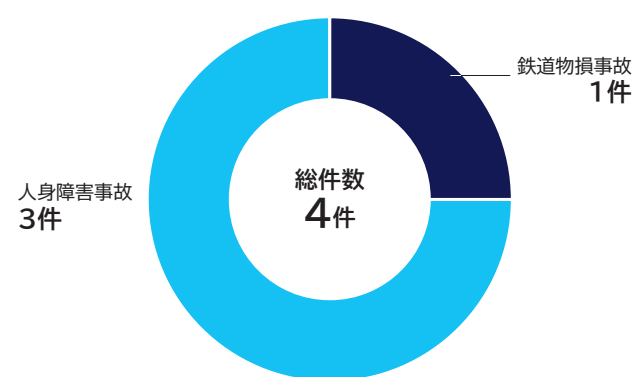
■ **電気事故**: 感電死傷事故、電気火災事故、感電外死傷事故、供給支障事故のこと。

■ **インシデント**: 鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態のこと。

鉄道運転事故

鉄道運転事故は4件発生し、東新宿駅構内で発生した転てつ器損傷による鉄道物損事故が1件、鉄道人身障害事故が3件でした。

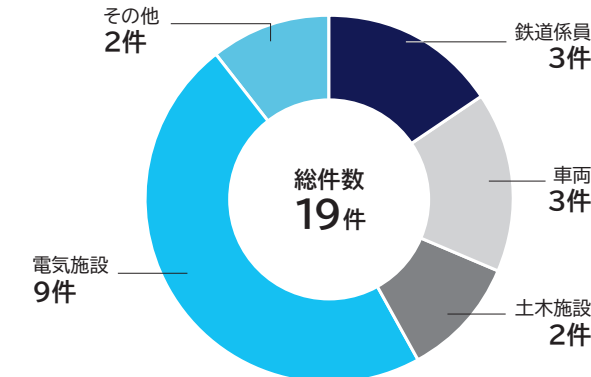
▼ 鉄道運転事故の件数と内訳



輸送障害等

輸送障害等は19件発生しました。原因別の内訳は鉄道係員3件、車両3件、土木施設2件、電気施設9件、モバイルバッテリーからの発煙などその他が2件でした。

▼ 輸送障害等の原因別の件数と内訳



※車両3件は、すべて他社所属車両によるもの

鉄道事故等の事例

2025年度に発生した主な鉄道事故等は、以下のとおりです。

鉄道事故等の事例 1

土木施設（軌道）

概要	千代田線霞ヶ関駅において、軌道短絡のため、列車の運行ができなくなりました。
事故種別	輸送障害 内容：土木施設（軌道）
発生日時	2025年9月18日（木） 13時46分頃 支障時間：1時間09分
影響	運休本数：32本 影響人員：約26,000人
原因	ポイントガードのボルトが折損して軌道短絡したものの。
対策	・ボルトの強度を変更しました。 ・ボルトの締付手順及び締結トルクの管理を徹底します。 ・同種分岐器についても強度を変更したボルトへ交換を実施します。



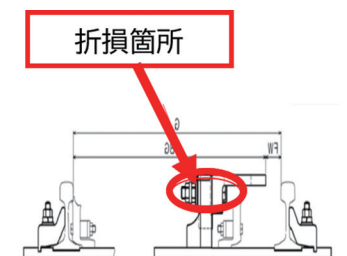
【折損ボルト】



【新品ボルト】



折損箇所



折損箇所

鉄道事故等の事例 2

電気施設（信号装置）

概要	東西線西船橋駅～原木中山駅間において、軌道短絡のため、列車の運行ができなくなりました。
事故種別	輸送障害 内容：電気施設（信号装置）
発生日時	2025年10月17日（金） 9時35分頃 支障時間：1時間45分
影響	運休本数：42本 影響人員：約41,300人
原因	打込み端子ボルトの緩みにより軌道短絡したものの。
対策	・ナットの緩み止め防止金具（強化型）の取付けを実施しました。



緩んでいた打込み端子



打込み端子



ナットの緩み止め防止金具（強化型）

鉄道事故等の事例 3

その他（鉄道外：火災）

概要	半蔵門線永田町駅において、お客様の所持するモバイルバッテリーから発煙したため、安全確認に伴い、列車の運行ができなくなりました。
事故種別	輸送障害 内容：その他（鉄道外：火災）
発生日時	2026年3月15日（日） 9時35分頃 支障時間：33分
影響	運休本数：8本 影響人員：約7,200人
原因	モバイルバッテリーから発煙したものの。
対策	「ファイヤーブランケット」を全駅事務室及び東京メトロ所属車両の乗務員室に配備しました。 ※詳細はP27 安全性向上への取組ページをご参照ください。

安全性向上への取組

輸送の安全の確保に向けて、発煙・発火事案に対する対応、安全の研究開発等に取組んでいます。

発煙・発火事案に対する対応

ファイヤーブランケット

駅構内、車内において、モバイルバッテリー等の発火・発煙時に初期消火を安全に行うため、消火器のほか、ファイヤーブランケットを全駅事務室及び東京メトロ所属車両の乗務員室に配備しました。



安全の啓発活動

お客様に安全にご利用いただくための情報提供や活動をご紹介します。

安全・安定輸送等に向けたお願い

お客様に安全にご利用いただくため、列車の安全・安定輸送等のお願いとして、ホームドアの安全なご利用や列車のスムーズな乗り降りについて、車内ディスプレイや駅のデジタルサイネージ等でご案内を行っています。



安全ポケットガイド

東京メトロの安全対策や、災害発生時などの緊急時においてお客様の行動に関してご留意いただきたいことなどを記載した「安全ポケットガイド」を各駅に備え付け、手に取っていただけるようにしています。

なお、外国人のお客様向けに「安全ポケットガイド多言語版」【英語・韓国語・中国語（簡体字・繁体字）】を用意しています。



安全に対する取組紹介

安全推進発表会の事例

東京メトロでは年1回企業価値向上活動表彰の一環として「安全推進発表会」を開催しています。（P24参照）
2025年度の安全推進発表会では安全推進大賞1件、安全推進貢献賞2件、審査員特別賞1件、安全推進奨励賞9件を表彰しました。
その中から、安全推進大賞1件と安全推進貢献賞2件の取組について紹介します。

安全推進大賞 工務部土木課

「VR空間を利用したOFFJT研修のすゝめ」

来年度の新入社員研修への導入を目標にVR空間にトンネル構造物を再現し、実際のトンネルで発生している変状を再現したほか、社員が行っているトンネルの検査を疑似体験することで技術者の育成の効率化・高度化を図ります。

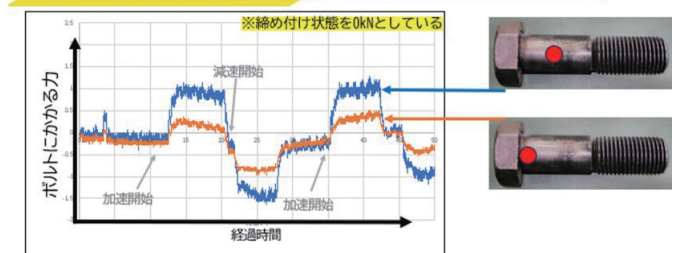


安全推進貢献賞 車両部 綾瀬工場

「連結器ボルト中における力の分布測定」

2020年から、走行中の車両及び付属機器にかかる力の数値的評価を行い、測定したデータを検査に活用することで検査精度の向上、機械的知見及び測定技術の向上を図りました。

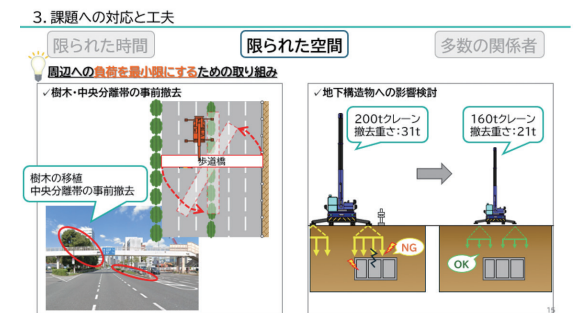
結果



安全推進貢献賞 改良建設部 7号線建設工事事務所

「歩道橋撤去工事における安全対策と工程管理」

国道の歩道橋撤去に際し、「限られた時間」「限られた空間」「多数の関係者」と課題が多い中で、当日の作業に向け事前準備を行うほか、関係者と綿密に連携・協力し、「安全」を第一に短時間で歩道橋の撤去作業を行いました。



安全内部監査で優良な取組が確認された事例

東京メトロでは、運輸安全マネジメント制度の一環として、安全管理体制に係る内部監査を実施しています。（P10参照）
その監査で確認した優良な取組について紹介します。

営業部 飯田橋駅務管区

昨年職場内でアプリを開発し、業務用端末で情報の投稿や閲覧を可能にしました。

また職場内で投稿のあったヒヤリ・ハット情報について、分析を行うとともに、職場独自の展開方法として「ヒヤリ・ハット劇場」を継続的に作成・掲出し、情報の見える化を推進しています。

これらの取組の結果、ヒヤリ・ハットの投稿件数は、前年度と比較して約1.2倍に増加しており、社員の意識向上と積極的な情報共有の促進につながっています。

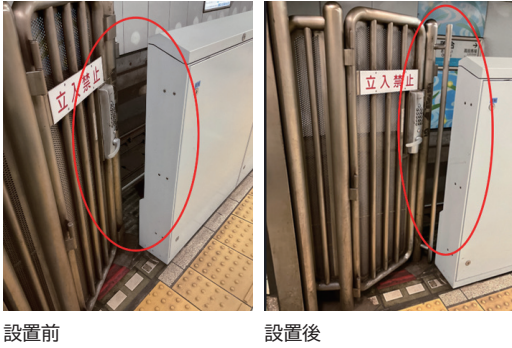


ヒヤリ・ハット情報による改善の取組

安全・技術部事務局において、毎日投稿内容を確認し、情報共有を行うとともに関係部と連携し早期解決を図っています。

社員の投稿による改善事例

東西線落合駅にホームドア設置後、ホーム端の侵入防止柵とホームドアの間に隙間があり、子どもが挟まったり、すり抜けて線路内に転落する恐れがありました。隙間にポールを立て事故防止を図りました。



安全の研究開発

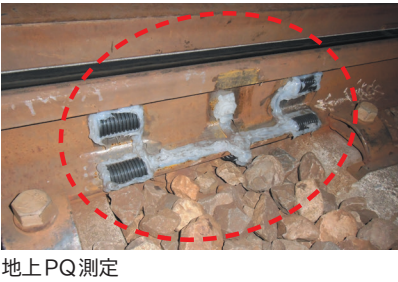
更なる安全を追求するため、研究開発、試験に取り組んでいます。

車両走行安全性向上専門チーム

専門チームは、安全・技術部、車両部、工務部の3部門のメンバーで構成し、車輪とレール間の潤滑最適化、車両の走行安全性を評価する指標の一つである脱線係数※の監視等の取組を進めるとともに、相互に技術的知見を蓄積・共有し、更なる安全性の向上に取り組んでいます。

なお、脱線係数は常時地上・車上の両面から測定を実施し、連続的・恒常的に走行安全性を監視しています。地上からは、定点のレールに歪ゲージを設置し、営業線を走行する全車両の脱線係数を測定する地上PQ測定装置により、監視を行っています。車上からは、一部車両に搭載したPQモニタリング台車により、営業中に走行する路線全体の脱線係数を測定し、監視を行っているほか、各路線について4年に1回、より精緻に脱線係数を測定する、定期PQ測定を実施しています。

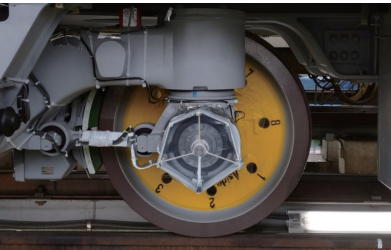
※車輪とレールの間には、「輪重（車輪がレールを下方方向に押す力）P」と「横圧（車輪がレールを横方向に押す力）Q」が働きます。曲線では、外軌側車輪からレールに、下方方向の力（輪重 :P）と曲線外軌側に向かう力（横圧 :Q）が働き、この比を Q / P を脱線係数と言います。



地上PQ測定



PQモニタリング台車
(丸ノ内線、東西線、千代田線、有楽町線、半蔵門線、副都心線導入済、今後他路線に導入検討)



定期PQ測定

技術開発を促す取組

社長を委員長とする技術開発委員会を通じて、経営層が各技術開発案件の進捗状況及び課題を把握し、全社的に推進すべき案件の抽出や取組の強化を図り、安全性向上と企業価値向上を推進しています。

自動運転の取組

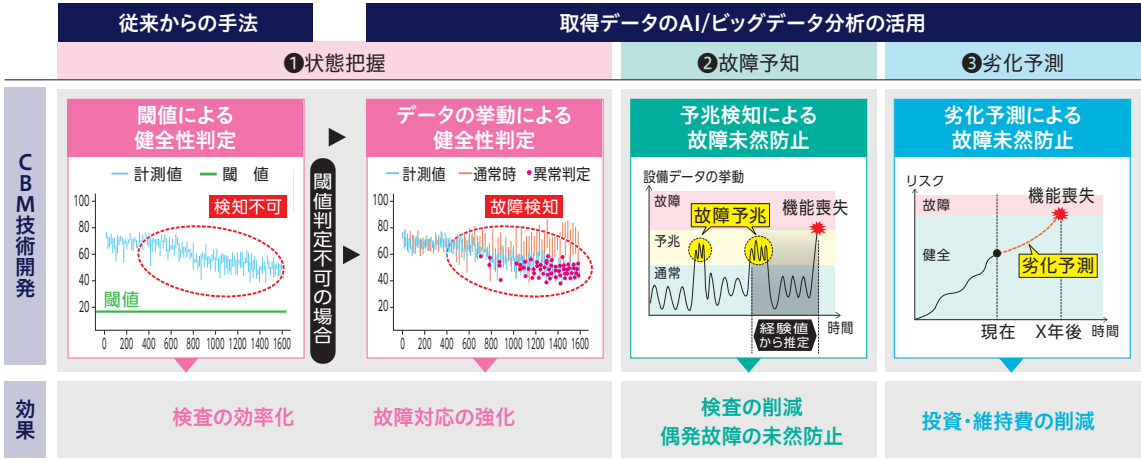
2024年度に導入したCBTC(無線式列車制御システム)の技術を活かし、丸ノ内線において必要な要件を有した乗務員が列車の先頭車両に乗務する自動運転(GOA2.5)の実現を目指して、2023年4月から試験準備を進め、2025年度より営業運転終了後に実証試験を行っています。必要な要件を有した乗務員が先頭車両に乗務することにより、緊急停止の処置や駅間での急病人の発生など緊急事態に対しても従来通り適切に対応することを目指しています。

警備ロボット

「見せる警備」として音声アナウンス等による犯罪の牽制抑止や、人目につきにくい場所でのセキュリティレベル向上を目指し、警備ロボットによる警備強化の検証実験を実施しました。

CBM(状態基準保全)の技術開発

これまでの設備保全は、検査や設備更新等を時間基準で行うTBM(時間基準保全)を基本に行ってきました。東京メトロでは先端技術を設備保全に活用し、設備の状態を常に把握することで検査の効率化を図るとともに、通常と違った設備の挙動を故障予兆と捉えて事故や故障を未然に防止するCBM(状態基準保全)の技術開発に取り組んでいます。このCBM技術を取り入れることで、輸送の安全・安定性の向上と、社員がより質の高い業務に専念し、働きがいも高めることができる保全の姿を構築し、鉄道事業運営の持続性向上を目指します。



データを活用した車両メンテナンス(車両CBM)

走行中の車両装置データ等の利活用により、車両の安全安定輸送のさらなる向上と車両メンテナンスの効率化、最適化を図ります。

営業車両を用いた軌道の管理(軌道CBM)

線路の状態を遠隔で監視可能とする線路設備モニタリングシステムを2024年度から千代田線に導入し、これを前提とした新たなメンテナンス体制を構築しています。今後は同システムの導入を進めつつ、このメンテナンス体系を他路線へと順次拡大することにより効率的な軌道保守を推進していきます。

トンネル点検業務の効率化(トンネルCBM)

2024年度よりMetroLiDARによるトンネル展開画像の取得を開始しております。取得したデータとAIを活用したトンネル打音点検の効率化を図ります。今後はAIの精度向上と実用化の推進により、効率的な鉄道施設の維持管理を目指します。 ※移動型3Dレーザを活用した鉄道施設(トンネル等)の計測サービス

データを活用した電気設備メンテナンス(電気設備CBM)

各電気設備の稼働データを遠隔・自動で収集し、分析する電気設備CBM基盤(REFMa CoRE)を構築し、保守業務の効率化および最適化を推進します。特に、変電・信号設備など鉄道運行に直結する重要設備の予知保全に関する技術導入を進め、安全・安定輸送の確保に取り組んでいます。

AIを活用したスマートメンテナンス化(変電・電気室CBM)

変電所の状態を常時監視するシステムを導入することで、現地検査・夜間作業の削減や、不具合の予兆検出を行う技術の導入を推進しています。(千代田線代々木変電所で導入済み)

